



« MeetingBooster a grandement amélioré la qualité de nos réunions de gestion du changement en réduisant considérablement le temps passé à traiter la documentation requise, que ce soit avant, pendant ou après la réunion. Pour tout dire, je n'organise plus une seule réunion sans MeetingBooster ! »

- Scott Sax, Directeur associé de l'Université de Loyola, PMO

L'université Loyola du Maryland fait appel à MeetingBooster pour optimiser ses processus de gestion du changement



Scott Sax

Directeur associé de l'Université de Loyola, PMO

Société :

Université Loyola du Maryland

Secteur d'activité :

Enseignement supérieur

Implantation :

4501 North Charles Street
Baltimore, MD 21210, Etats-Unis

Résumé :

L'université Loyola du Maryland est un établissement d'enseignement supérieur catholique jésuite attaché à respecter les traditions pédagogiques et spirituelles de la Société de Jésus et ses idéaux d'enseignement libéral et de développement de la personne dans son intégralité. En accord avec ces principes, l'université a pour but de motiver les étudiants à apprendre, à servir et à guider dans un monde diversifié et changeant.

Contexte

Le département des Services Technologiques de l'université Loyola du Maryland a mis en œuvre un processus détaillé de gestion du changement pour ses projets technologiques. Toute modification apportée à un projet, qu'il s'agisse de ses objectifs, de son planning, de son budget, de ses ressources, de son contrôle ou même de sa gestion fait l'objet d'une requête de changement, laquelle est évaluée, puis approuvée ou refusée, par un Comité Consultatif des Changements (Change Advisory Board). La gestion de ces requêtes de changement est entièrement assurée par le logiciel MeetingBooster de MatchWare (www.meetingbooster.com).

Problématique

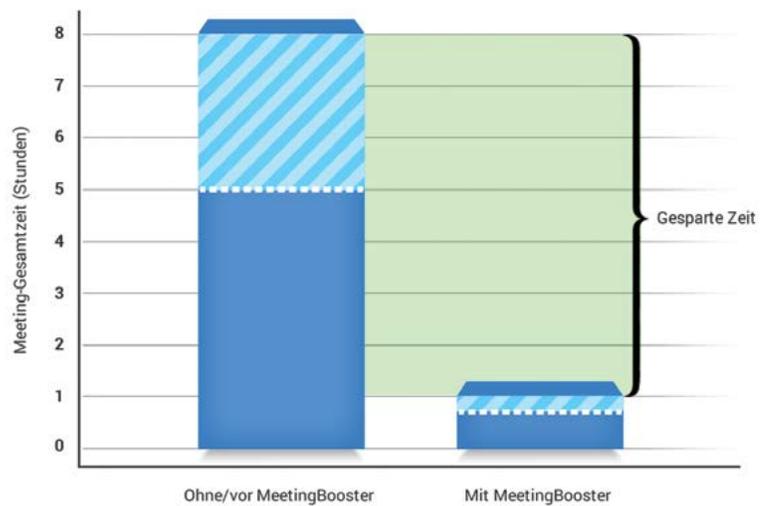
Les requêtes de changement sont initiées au moyen d'un formulaire électronique que tous les membres du département des Services Technologiques sont habilités à utiliser. Bien que ces requêtes puissent survenir à tout moment, le Comité Consultatif des Changements ne se réunit que toutes les deux semaines. L'assistant directeur du Bureau de Gestion des Projets est responsable du processus de gestion du changement dans son ensemble. La préparation d'une réunion d'évaluation des requêtes de changement est une opération complexe, qui inclut le rassemblement de la documentation préliminaire nécessaire, le traitement de la documentation en cours de réunion et la création du rapport final. Avant l'arrivée de MeetingBooster, l'assistant directeur commençait par réunir toutes les requêtes de changement soumises par voie électronique depuis la date de la dernière réunion d'évaluation. Chaque requête était alors sauvegardée dans un document Microsoft Word consistant en un tableau à colonnes multiples contenant toutes les données associées à la requête, y compris les liens vers le projet concerné hébergé dans

le système de Gestion du Portefeuille de Projets (GPP), les liens vers la requête de changement initiale, la catégorie du changement (planning, objectifs, budget, contrôle etc.), le nom du chef de projet et celui de l'auteur de la requête. Suivant le nombre de requêtes de changement et l'emplacement des données associées, la compilation de ce document de préparation pouvait prendre jusqu'à trois heures. Ce document préliminaire faisait également office d'ordre du jour, et devait parvenir aux membres du Comité au moins 48 heures à l'avance, afin de leur permettre d'étudier l'impact des changements envisagés.

« Pendant les réunions, MeetingBooster reste à l'écran en permanence, permettant à tous les participants de garder l'ordre du jour sous les yeux à tout moment. »

Il était toutefois fréquent que cette échéance de 48 heures ne soit pas respectée, et que le document soit envoyé à la dernière minute, ce qui entraînait l'échange de nombreux messages en tous sens pour faire parvenir les différentes versions retouchées du document à tous les membres. L'assistant directeur était également chargé de créer une présentation PowerPoint à partir du document Word. Bien que cette présentation soit fondée sur un modèle d'ordre du jour permettant une présentation structurée des changements demandés, toutes les informations du document Word devaient néanmoins y être copiées ou collées manuellement. L'élaboration de cette présentation prenait donc également un minimum de deux heures.

Etant donné que le Comité évalue généralement entre 10 et 15 requêtes par session, et que chaque diapositive ne pouvait contenir que quelques requêtes, la présentation devenait souvent très longue, empêchant les participants de visionner en permanence la totalité de l'ordre du jour et la liste complète des requêtes à considérer. En raison de ce manque de vision globale, il était courant que les discussions durent plus longtemps que nécessaire, provoquant soit le dépassement de l'horaire de la réunion, soit l'abandon de certaines requêtes. Par ailleurs, comme la présentation incluait toutes les données du document Word préliminaire, y compris tous les liens vers le projet en question et les requêtes initiales, il était théoriquement possible de cliquer sur ces liens. Toutefois, compte tenu de l'imperfection de l'interface entre PowerPoint et le site de projets de l'université, cette opération n'était pas toujours fiable, entraînant confusion et retards. A l'issue de la réunion d'évaluation, un rapport final, contenant toutes les notes appropriées ainsi que les décisions prises par le Comité, était créé et envoyé à tous les membres dans les 24 heures. Sa consolidation impliquait de commencer par mettre les notes de la réunion au propre, puis de les transférer dans le modèle de rapport, en soulignant toutes les décisions et toutes les actions à accomplir pour chaque requête, activité qui prenait souvent jusqu'à trois heures. En bref, une fois que toutes les tâches de préparation, de conduite de la réunion et d'élaboration du rapport final étaient achevées, il était fréquent qu'une journée de travail complète ait disparu.



« L'envoi quasi-instantané du compte-rendu a remplacé toute la phase de création du rapport final à l'issue de la réunion, réduisant d'autant le temps à y consacrer. »

Solution

Du moment où l'université Loyola a adopté MeetingBooster, le processus de préparation, de conduite et de finalisation des réunions d'évaluation des requêtes de changement s'est immédiatement simplifié. En effet, l'assistant directeur peut maintenant d'emblée utiliser le modèle approprié au sein de MeetingBooster, facilitant d'autant la création et la mise en place de la réunion. Toute la documentation préliminaire requise, consignée jusqu'ici dans un document Word, est à présent rassemblée directement dans le modèle d'ordre du jour de MeetingBooster, y compris tous les liens vers les projets concernés et les requêtes initiales. La liste des requêtes et des liens est créée automatiquement dans l'ordre du jour, que les membres du Comité peuvent consulter aisément à leur guise. Selon le nombre de requêtes à considérer, le rassemblement des données dans l'ordre du jour de MeetingBooster prend de 30 minutes à une heure, un gain de temps de deux heures ou plus par rapport à la situation précédente.

Ce gain est réellement remarquable, car dans la mesure où toutes les données sont répertoriées dans le même document, cette heure passée à préparer la documentation préliminaire couvre aussi l'ordre du jour et le rapport final, d'où une réduction considérable du temps à consacrer à ces activités. Qui plus est, même en cas de modifications de dernière minute, l'ordre du jour peut être mis à jour instantanément, et il suffit aux membres du Comité de se connecter au système pour les visionner, évitant ainsi tous les échanges de messages qui avaient lieu auparavant. L'assistant directeur peut apporter des modifications à l'ordre du jour à tout moment, lesquelles sont immédiatement sauvegardées, même s'il doit interrompre son travail momentanément.

Pendant la réunion d'évaluation des requêtes, MeetingBooster reste toujours à l'écran, permettant à tous les participants de garder l'ordre du jour sous les yeux en permanence. Le relevé des participants est effectué avec MeetingBooster au début de la réunion, et le rappel constant de la durée prévue pour chaque point de l'ordre du jour permet d'éviter les digressions, d'assurer le respect de l'horaire et de

traiter toutes les requêtes sans oubli. Les notes, dont l'affichage est agréable et facile à suivre, sont prises en temps réel par l'assistant au fur et à mesure des discussions, ce qui donne aux participants la possibilité de suggérer des amendements tout en constatant leur intégration immédiate, d'où un sentiment accru d'implication et de participation. Toutes les décisions prises pour chaque requête sont clairement indiquées dans le compte-rendu.

Au terme de la réunion, il ne reste à l'assistant qu'à vérifier le document et à lui apporter les dernières retouches. Le rapport, qui contient toujours toutes les informations initiales et liens utiles, est alors envoyé aux membres du Comité en tant que fichier PDF directement à partir de MeetingBooster, accélérant d'autant le processus en faisant passer cette phase de création du rapport des trois heures requises précédemment à un quart d'heure au plus. Ainsi, le rassemblement des informations nécessaires à la réunion d'évaluation des requêtes de changement, pour sa préparation, sa conduite et sa finalisation, qui jusqu'ici pouvait prendre toute une journée, ne nécessite plus maintenant qu'environ une heure de travail.

« Pour conclure, l'utilisation de MeetingBooster s'avère très bénéfique à l'université Loyola. »

Conclusion

Pour conclure, l'utilisation de MeetingBooster s'avère très bénéfique à l'université Loyola. Bien que nous n'ayons encore qu'effleuré les possibilités offertes par ce logiciel, l'amélioration du processus de gestion du changement n'est qu'un exemple parmi d'autres des gains de temps, de productivité, de qualité et d'efficacité déjà réalisés par notre organisation.

